

Правила внутреннего распорядка для Потребителя (Пациента) в ООО «Эппл Дент»

Настоящие Правила внутреннего распорядка разработаны для пациентов и медицинского персонала в Обществе с ограниченной ответственностью «Эппл Дент» (далее – «Организация», «Клиника») и регламентируют порядок приема, график работы Организации в целом и ее структурных подразделений, отдельных медицинских работников, основные права, обязанности и ответственность пациентов, меры контроля качества и безопасности медицинской деятельности, правила поведения пациентов и сотрудников, а также иные вопросы.

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих лечение в Клинике.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в доступном для ознакомления месте: в уголке потребителя в Организации, информация о месте нахождения Правил сообщается пациенту администраторами Организации.

1.2.1. В целях усиления мер безопасности, сохранения материальных ценностей и дорогостоящего оборудования в Клинике установлены системы видеонаблюдения в служебных помещениях (холле и лечебных кабинетах) Клиники. Записи систем видеонаблюдения хранятся в Клинике до 30 (тридцати) дней, при нестандартных ситуациях - 6 (шесть) месяцев. В случае несогласия пациента Клиники на сбор, запись, обработку и хранение персональных данных, связанных с оказанием медицинской помощи в лечебных кабинетах Клиники, по письменному заявлению пациента происходит отключение системы видеонаблюдения в лечебном кабинете Клиники на период лечения пациента.

1.3. Уведомление об ознакомлении с настоящими Правилами подписывается каждым Пациентом перед заключением договора на оказание платных медицинских услуг. Подписывая договор, Пациент соглашается с настоящими Правилами безоговорочно.

1.4. Информацию о времени приема врачей всех имеющихся специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени приема Генеральным директором и главным врачом пациент может получить от администраторов Организации в регистратуре в устной форме и наглядно — в Уголке потребителя.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в клинику; график работы клиники и ее должностных лиц;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- информацию о порядке оказания платных медицинских услуг
- дополнительную уточняющую информацию о Правилах лечения в Организации.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. Медицинская помощь населению осуществляется в плановом порядке по предварительной записи. Запись производится по телефону +7 495 930-15-73 (многоканальный) ежедневно без перерыва на обед и выходных с 9 час. 00 мин. до 21 час. 00 мин, а также путем записи через сайт <https://nkclinic.ru/>. При состояниях Пациента, проходящего лечение в Организации, требующих Клиники, дежурный администратор связывается с лечащим или дежурным врачом, и организует визит пациента в тот же день в согласованное с врачом время.

2.2. Прием первичных пациентов по острой боли производится только в случае технической возможности (наличия врача соответствующей специальности, времени у врача на прием, необходимого оборудования).

При отсутствии технической возможности пациент направляется в соответствующее профилю работающее в это время медицинское учреждение. При тяжелом состоянии вызывается бригада неотложной помощи.

2.3. При первичном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет, временное удостоверение личности гражданина РФ).

2.4. В случае недееспособности пациента паспорт предъявляет законный представитель и договор на оказание платных медицинских услуг заключается с законным представителем.

2.5. В регистратуре Организации при первичном обращении пациент должен:

- заполнить Анкету здоровья, правдиво и полно отразив состояние общего здоровья, перенесенные ранее и хронические заболевания, аллергические состояния и принимаемые препараты;
- ознакомиться и подписать Согласие на обработку персональных данных;
- ознакомиться и подписать Информированное добровольное согласие на консультацию и обследование;

- ознакомиться и подписать Договор о предоставлении платных медицинских услуг.

2.6. В зоне регистратуры администраторами Клиники заводится электронный аккаунт и бумажная медицинская карта стоматологического пациента, в которые вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность, а также реквизиты документов, удостоверяющих личность.

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и должна храниться в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из здания Клиники без письменного согласования с руководством Организации.

2.7. В день приема по итогам первичной консультации врача пациент получает предварительный план дальнейшего обследования и лечения. Этот план сохраняет указанную стоимость перечисленных этапов в течение 3 месяцев при условии начала лечения в течение ближайшего месяца. При обращении позже этого срока - производится пересчет по текущему на момент повторного обращения прейскуранту.

2.8. Для начала лечения в Организации пациент обязан:

- ознакомиться с Настоящими правилами и подписать уведомление об ознакомлении с настоящими Правилами;
- ознакомиться с Договором на комплексное лечение или на отдельные его виды последовательно их началу и подписать его;
- ознакомиться с Информированным добровольным согласием на комплексное лечение или на отдельные его виды последовательно их началу и подписать его.

В случае отказа от подписи перечисленных документов Организация лечение пациента не начинает.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Организация в своей деятельности руководствуется Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ, которым регламентируются права и обязанности пациентов.

3.2. При обращении за медицинской помощью и при её получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя Организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- дачу добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам Организации, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка Клиники;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (не являться в загрязненной, пачкающей одежде и обуви, верхнюю одежду оставлять в гардеробе),

- не шуметь, не оскорблять сотрудников и других пациентов, не являться в нетрезвом виде или в состоянии наркотического / токсического опьянения;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах;
- строго выполнять медицинские предписания.

Нарушениями Пациента настоящих правил внутреннего распорядка Клиники признаются:

- некорректное, неуважительное поведение в отношении работников Клиники и/или пациентов;
- алкогольное, наркотическое опьянение;
- курение в помещениях Клиники и на прилегающей территории;
- умышленная порча имущества Клиники.

4. Порядок разрешения конфликтов между Потребителем(Пациент) и Организацией

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники или к Генеральному директору, Главному врачу согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Организации в письменном виде.

4.2. Выдача Справок о приеме/проведенной консультации/лечении осуществляется заместителем главного врача по лечебной работе на основании заявления Пациента и по результатам записи в амбулаторной карте и сведений от лечащего врача.

4.3. Получение выписки из медицинской карты при оставлении письменного заявления соответствующей законодательству РФ формы и регистрации в журнале и выдачи на руки не более 30 дней с момента подачи заявления.

5. Дополнительные регламентирующие Правила для пациентов.

5.1. Пациенту необходимо соблюдать график назначенных визитов к врачу. Недопустимо пропускать визиты к врачу в заранее оговоренные сроки по неуважительной причине.

5.2. При неявке на запланированный визит качество лечения Пациента страдает. В случае повторения пропусков визитов двух и более раз подряд Клиника может отказать в продолжении лечения.

5.2.1 Многократное опоздание более чем на 15 минут или неявка на лечебный прием, без уведомления не позднее, чем за 12 часов до начала, неявка на профилактический или контрольный осмотр без уважительной причины, невыполнение рекомендаций лечащего врача, могут стать основанием для одностороннего расторжения Договора, в связи с тем, что по объективным причинам мы не можем обеспечить Вам медицинскую услугу надлежащего качества.

5.3. О дате и времени записи на прием администраторы Клиники извещают Пациента накануне телефонным звонком на номер, указанный в анкете, в течение дня. При невозможности дозвониться администраторы направляют смс и уведомление на электронную почту пациента, предоставленную в Анкете.

5.4. При отсутствии реакции Пациента (до дня перед назначенным визитом) на все доступные и известные Организации способы информирования о записи на прием к любому из врачей запись пациента аннулируется и, учитывая загруженность расписания этих специалистов, может быть перенесена на иную дату.

5.5. При отсутствии на приеме Пациента, подтвержденном накануне, в его карту вносится запись о неявке. Если пациент не может явиться в заранее назначенный день и время, пациенту необходимо обратиться в Клинику как можно раньше и перенести визит на другую дату или время.

5.6. Прием врачом вне согласованной заранее записи может быть проведен только при условии наличия технической возможности у доктора/клиники и предполагает возможное ожидание более 20 минут. Посещение с опозданием Пациента более чем на 20 минут приводит к уменьшению времени на прием. В случае, если технически невозможно провести запланированный прием в сокращенный временной промежуток, вызванный опозданием пациента, врач будет вынужден перенести запланированный прием на другой день и время или сократить продолжительность приема.

5.7. Редкое посещение врача, удлинение сроков между визитами приводит к снижению качества лечения, удлиняет его сроки. График посещений устанавливается врачом по медицинским показаниям. Поэтому при систематическом несоблюдении этого графика Клиника не гарантирует результат лечения, и может отказать Пациенту в его дальнейшем проведении.

5.8. На консультации Пациенту выдается Предварительный План (Смета) лечения (ориентировочная смета) с указанием цен на весь предполагаемый курс лечения. При согласии на проведение лечения, начало любого следующего этапа лечения (имплантация, объемная хирургическая операция, функциональная диагностика дисфункции височно-нижнечелюстного сустава, протезирование и т.п.) осуществляется только после его предварительной оплаты. Предоплата составляет 100% или в исключительных случаях может составлять 50% стоимости. Окончательный расчет в последнем случае производится в день окончания этапа. При отсутствии оплаты уже завершеного этапа лечения следующий этап не начинается.

5.9. Пациенту необходимо соблюдать все назначения и рекомендации врача в процессе всего курса лечения в Клинике, а именно:

- соблюдать режим эксплуатации временных лечебных ортопедических аппаратов, ортодонтической аппаратуры;

- соблюдать щадящий режим питания при эксплуатации временных и постоянных реставраций зубов;
- соблюдать охранительный режим жизни и избегать перегревания, сильной физической нагрузки, резких перепадов атмосферного давления при авиаперелетах после серьезных хирургических и иных медицинских вмешательств;
- принимать назначенные медикаментозные препараты по схемам, назначенным лечащим врачом. После различных видов лечения, кроме устных разъяснений доктора, Пациенту выдаются под роспись соответствующие Памятки, в которых изложены конкретные назначения и рекомендации, обязательные к соблюдению Пациентом.

5.10. Пациенту необходимо систематически соблюдать гигиену полости рта дома, а также придерживаться назначенного ему графика визитов на профессиональную гигиену. При плохой гигиене полости рта значительно возрастает риск ухудшения состояния пародонта (Пародонт — это комплекс тканей, окружающих зуб. К ним относятся не только десна, но и костная лунка, в которой располагается корень зуба, и связки зуба, удерживающие зуб в лунке, вплетаясь в корень зуба и в кость), что может привести к расшатыванию и самопроизвольному выпадению зубов.

5.11. При систематически неудовлетворительной гигиене вероятно множественное поражение зубов кариесом, и врач может быть вынужден снять ортодонтическую аппаратуру, ортопедические временные накладные, несъемный ортотик и другие конструкции, не закончив курс лечения, во избежание последующих негативных последствий для здоровья пациента.

5.12. Также в случае несоблюдения гигиены полости рта дома и несоблюдения графика профессиональной гигиены по окончании лечения аннулируются гарантийные сроки на реставрации.

5.13. Следует незамедлительно информировать администратора клиники по тел. +7 (495) 930-15-73 или +7 (495) 641-72-41 о любом резком изменении в ходе лечения пациента, в частности:

- о поломке или утере зуба, ортопедической коронки, съемного или мостовидного протеза, каппы, временного, постоянного мостовидного или пластиночного протеза, ортотика, накладные или их частей;
- о возникновении боли, дискомфорта, отека, повреждении тканей полости рта, кровотечения, любого ухудшения общего состояния, повышении температуры тела до 38 градусов и более или любых других осложнениях, связанных с проводимым лечением.

Исполнитель осуществляет оказание медицинской помощи в рабочие часы Клиники лечащим или дежурным доктором по экстренным показаниям для Пациентов, проходящих лечение.

5.14. Пациенту запрещено самостоятельно нарушать целостность установленной ортодонтической аппаратуры, временных и постоянных ортопедических реставраций, капп, накладок, ретейнеров и прочих внутриротовых конструкций. Это значительно меняет лечение, запланированное врачом, существенно удлиняет его сроки, уменьшает эффективность и приводит к непредсказуемому результату. Гарантии результата лечения в этом случае автоматически аннулируются.

5.15. При дискомфорте от какого-то аппарата или конструкции пациенту необходимо сообщить об этом администратору клиники или врачу, после чего пациента примут и окажут квалифицированную помощь в ближайшее время.

5.16. Ремонт съемной ортодонтической аппаратуры, повторное изготовление ретейнеров и ортотика не входят в стоимость лечения. Ремонт должен быть оплачен пациентом отдельно в размере полной или лабораторной стоимости изготовления в зависимости от условий эксплуатации и характера поломки.

5.17. Администрация Клиники и лечащий врач оставляют за собой право принятия решения о прекращении лечения на любом этапе в случае систематического повторения любого из перечисленных нарушений режима лечения и систематического несоблюдения пациентом рекомендаций врача. При этом деньги за уже начатые этапы лечения не будут возвращены.

5.18. Заключая договор на оказание платных медицинских услуг, пациент обязуется исполнять настоящие Правила и соблюдать все рекомендации врача.

5.19. Организация информирует пациентов о невозможности получения бесплатной медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам и в рамках территориальных Программ государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам.

5.20. ООО «Эппл Дент» не участвует в Программе государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам и оказывает медицинскую помощь платно.